



## Algemene reisvoorwaarden van de geschillencommissie Reizen voor pakketreisovereenkomsten

Nordic Info BV (hierna: Nordic) is een erkend en verzekerd reiskantoor werkende onder vergunning 7039 van Toerisme Vlaanderen. We zijn verzekerd tegen insolventie ter bescherming van de consument bij het Garantiefonds ([www.gfg.be](http://www.gfg.be)). Tevens zijn we lid van de beroepsvereniging VVR (Vereniging Vlaamse Reisbureaus – [www.vvr.be](http://www.vvr.be)).

Nordic erkent ook de bevoegdheid en de algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen.

### Artikel 1: Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op pakketreisovereenkomsten die vanaf 1 juli 2018 worden geboekt en worden geregeld door de Wet betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten van 21 november 2017.

### Artikel 2: Informatie van de organisator en doorverkoper voor de sluiting van de pakketreisovereenkomst 2.1

De organisator en ook de doorverkoper verstrekken aan de reiziger, voordat deze is gebonden door een pakketreisovereenkomst de wettelijk voorgeschreven standaardinformatie, alsook, voor zover deze van toepassing is op de pakketreis:

1° de voornaamste kenmerken van de reisdiensten:

- de reisbestemming(en), de route en de verblijfsperiodes, met de data en het aantal nachten;
- de vervoermiddelen, hun kenmerken en categorieën, de plaatsen en data en tijdstippen van vertrek en terugkeer, de duur en plaats van tussenstops en de aansluitingen; indien het exacte tijdstip nog niet vaststaat, wordt dit bij benadering meegedeeld
- de ligging, de voornaamste kenmerken en de categorie van de accommodatie volgens de regels van het land bestemming;
- de verstrekte maaltijden;
- de bezoeken, de excursies of de andere diensten die zijn begrepen in de voor de pakketreis overeengekomen totaalprijs;
- ingeval het niet duidelijk is, uitsluitel of de reisdiensten worden verleend aan de reiziger als lid van een groep;
- de taal waarin andere toeristische diensten desgevallend worden verricht;
- of de reis in het algemeen geschikt is voor personen met beperkte mobiliteit;

2° de totaalprijs van de pakketreis, en voor zover toepasselijk, opgave van de soort bijkomende kosten die voor rekening van de reiziger kunnen zijn;

3° de betalingsmodaliteiten;

4° het minimumaantal personen dat nodig is voor de uitvoering van de pakketreis en de uiterste datum voor de eventuele opzegging van de overeenkomst wanneer dit aantal niet wordt behaald;

5° algemene informatie over de vereisten in het land van bestemming inzake paspoort- en visumverplichtingen, met inbegrip van de bij benadering benodigde termijn voor het verkrijgen van een visum en informatie over formaliteiten op gezondheidsgebied;



6° de vermelding dat de reiziger de overeenkomst kan opzeggen tegen betaling van een opzegvergoeding;  
7° inlichtingen over de annulerings- en/of bijstandsverzekeringen.

## 2.2

De professioneel draagt er zorg voor dat het juiste standaardinformatieformulier wordt verstrekt aan de reiziger.

## 2.3

De precontractuele informatie die aan de reiziger wordt verstrekt, vormt een integraal onderdeel van de pakketreisovereenkomst. Zij kan niet worden gewijzigd, tenzij wederzijds akkoord van de partijen.

### Artikel 3: Informatie door de reiziger

#### 3.1

De persoon die de pakketreisovereenkomst afsluit, moet aan de organisator en de doorverkoper alle nuttige inlichtingen verstrekken omtrent hemzelf en zijn medereizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst.

#### 3.2

Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de organisator en/of doorverkoper, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

### Artikel 4: De pakketreisovereenkomst

#### 4.1

Bij het sluiten van de pakketreisovereenkomst of binnen redelijke termijn verstrekt de organisator of indien er een doorverkoper bij betrokken is deze laatste de reiziger een bevestiging van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf.

Ingeval de pakketreisovereenkomst in de gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de partijen wordt gesloten, heeft de reiziger het recht een papieren kopie te vragen.

#### 4.2

De pakketreisovereenkomst of bevestiging ervan bevat de volledige inhoud van de overeenkomst, met inbegrip van alle informatie zoals vermeld in artikel 2 en de volgende informatie:

1° de bijzondere wensen van de reiziger waarop de organisator is ingegaan;

2° dat de organisator aansprakelijk is voor de goede uitvoering van de pakketreis, en een bijstandsverplichting heeft; 3° de naam en de contactgegevens van de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie;

4° de naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres van de lokale vertegenwoordiger van de organisator of van een andere dienst voor het geval de reiziger in moeilijkheden verkeert of zijn beklag wenst te doen over de mogelijke non-conformiteit;

5° de verplichting van de reiziger om de non-conformiteit tijdens de reis te melden;

6° informatie op basis waarvan rechtstreeks contact kan worden opgenomen met een niet vergezeld minderjarige of met de persoon die op zijn verblijfplaats voor hem verantwoordelijk is;

7° informatie over de interne klachtenbehandeling;

8° informatie over de Geschillencommissie Reizen en het platform van de E.U. voor online geschillenbeslechting; 9° informatie over het recht van de reiziger om zijn overeenkomst over te dragen.

#### 4.3

Tijdig voor het begin van de pakketreis verstrekt de organisator de reiziger:

1° de nodige ontvangstbewijzen

2° de vouchers en vervoerbewijzen

3° informatie over de geplande vertrektijden en, indien van toepassing, over de uiterste tijd om in te checken,



de geplande tijden van tussenstops, aansluitingen en aankomst.

## Artikel 5: De prijs

### 5.1

Na het sluiten van de pakketreisovereenkomst kunnen de prijzen alleen worden verhoogd indien de overeenkomst daar uitdrukkelijk in voorziet. In dat geval wordt in de pakketreisovereenkomst aangegeven hoe de prijsherziening wordt berekend.

Prijsverhogingen zijn alleen toegestaan als rechtstreeks gevolg van veranderingen in:

1° de prijs van passagiersvervoer die is toe te schrijven aan de toegenomen kostprijs van brandstof of van andere energiebronnen, of

2° de hoogte van belastingen of vergoedingen over de in de overeenkomst begrepen reisdiensten, die worden geheven door niet direct bij de uitvoering van de pakketreis betrokken derden, met inbegrip van toeristenbelastingen en vertrek- of aankomstbelasting in havens en op vliegvelden, of

3° de wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn.

Indien een prijsverhoging wordt voorzien heeft de reiziger recht op een prijsvermindering bij een daling van de hierboven opgesomde kosten.

### 5.2

Indien de verhoging 8% van de totaalprijs te boven gaat, kan de reiziger de overeenkomst opzeggen zonder opzeggingsvergoeding.

### 5.3

Een prijsverhoging is alleen mogelijk indien de organisator de reiziger uiterlijk twintig dagen voor het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf, hiervan in kennis stelt, met opgave van een motivering voor die prijsverhoging en een berekening.

### 5.4

In geval van een prijsvermindering heeft de organisator het recht de administratieve kosten af te trekken van de aan de reiziger verschuldigde terugbetaling. Indien de reiziger hierom verzoekt staft de organisator die kosten.

## Artikel 6: Betaling van de reissom

### 6.1

Behalve anders overeengekomen, betaalt de reiziger, bij het afsluiten van de pakketreisovereenkomst als voorschot een gedeelte van de totale reissom zoals in de bijzondere voorwaarden bepaald.

### 6.2

Behalve indien in de pakketreisovereenkomst anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo van de prijs uiterlijk 1 maand voor de vertrekdatum.

### 6.3

Indien de reiziger, nadat hij vooraf in gebreke werd gesteld, nalaat het voorschot of de reissom te betalen die van hem wordt geëist, zal de organisator en/of doorverkoper het recht hebben de overeenkomst met de reiziger van rechtswege te beëindigen, met de kosten ten laste van de reiziger.

## Artikel 7: Overdraagbaarheid van de pakketreisovereenkomst

### 7.1

De reiziger kan de pakketreisovereenkomst overdragen aan een persoon die voldoet aan alle voorwaarden die voor die overeenkomst gelden op voorwaarde dat hij:

1° de organisator en eventueel de doorverkoper zo snel mogelijk en uiterlijk 7 dagen voor het begin van de



# Algemene Voorwaarden

10/03/2023

pakketreis via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf, op de hoogte stelt, en  
2° de eventuele bijkomende kosten draagt die voortvloeien uit de overdracht.

## 7.2

Degene die de pakketreis overdraagt en degene die de overeenkomst overneemt, zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het nog verschuldigde bedrag en voor eventuele bijkomende vergoedingen die voortvloeien uit de overdracht. De organisator stelt degene die de overeenkomst overdraagt in kennis van de kosten van de overdracht.

## Artikel 8: Andere wijzigingen door de reiziger

Vraagt de reiziger om een andere wijziging, dan mag de organisator en/of de doorverkoper die daarop kan ingaan alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.

## Artikel 9: Wijziging door de organisator voor de afreis

### 9.1

De organisator kan de bepalingen van de pakketreisovereenkomst, met uitzondering van prijswijzigingen vóór het begin van de pakketreis niet eenzijdig veranderen, tenzij:

1° de organisator zich dit recht in de overeenkomst heeft voorbehouden, en 2° het om een onbeduidende verandering gaat, en  
3° de organisator de reiziger daarvan via een duurzame gegevensdrager, zoals bv. een mail, een papieren document of een pdf in kennis stelt.

### 9.2

Indien, vóór het begin van de reis, de organisator zich genoodzaakt ziet een van de voornaamste kenmerken van de reisdiensten ingrijpend te wijzigen of niet aan de bevestigde bijzondere wensen van de reiziger tegemoet kan komen, of voorstelt de prijs van de pakketreis met meer dan 8% te verhogen, dient de organisator de reiziger hiervan in te lichten en hem op de hoogte te brengen:

1° van de voorgestelde wijzigingen en het effect ervan op de prijs van de pakketreis;  
2° van de mogelijkheid om de overeenkomst op te zeggen zonder kosten, tenzij hij de voorgestelde wijzigingen aanvaardt;  
3° van de termijn waarbinnen hij de organisator in kennis moet stellen van zijn besluit;  
4° van het feit dat indien hij de voorgestelde wijziging binnen de opgegeven termijn niet uitdrukkelijk aanvaardt, de overeenkomst automatisch beëindigd wordt, en  
5° in voorkomend geval, van de voorgestelde vervangende pakketreis en de prijs ervan.

### 9.3

Wanneer de wijzigingen van de pakketreisovereenkomst of de vervangende pakketreis tot gevolg hebben dat de kwaliteit of de kosten van de pakketreis verminderen, heeft de reiziger recht op een passende prijsvermindering.

### 9.4

Indien de pakketreisovereenkomst op grond van artikel 9.2 wordt opgezegd en de reiziger geen vervangende pakketreis aanvaardt, betaalt de organisator alle betaalde bedragen uiterlijk veertien dagen nadat de overeenkomst is opgezegd, aan de reiziger terug.



## **Artikel 10: Opzegging door de organisator voor afreis**

### **10.1**

De organisator kan de pakketreisovereenkomst opzeggen:

1° indien het aantal personen dat zich voor de pakketreis heeft ingeschreven, kleiner is dan het in de overeenkomst vermelde minimumaantal en de reiziger door de organisator van de opzegging van de overeenkomst in kennis wordt gesteld binnen de in de overeenkomst bepaalde termijn, maar uiterlijk:

- twintig dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van meer dan zes dagen;
- zeven dagen vóór het begin van de pakketreis bij reizen van twee à zes dagen;
- 48 uur voor het begin van de pakketreis bij reizen die minder dan twee dagen duren, of

2° indien hij de overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden en hij de reiziger er vóór het begin van de pakketreis van in kennis stelt dat de overeenkomst wordt opgezegd.

### **10.2**

In deze gevallen betaalt de organisator aan de reiziger alle bedragen die hij voor de pakketreis heeft ontvangen, terug zonder een bijkomende schadevergoeding verschuldigd te zijn.

## **Artikel 11: Opzegging door de reiziger**

### **11.1**

De reiziger kan te allen tijde de pakketreisovereenkomst opzeggen vóór het begin van de pakketreis. Bij opzegging kan de reiziger worden verplicht tot betaling van een opzegvergoeding aan de organisator. In de pakketreisovereenkomst kunnen gestandaardiseerde opzegvergoedingen worden bepaald op basis van het tijdstip van de opzegging vóór het begin van de pakketreis en de verwachte kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten.

Indien er geen gestandaardiseerde opzegvergoedingen zijn vastgesteld, stemt het bedrag van de opzegvergoeding overeen met de prijs van de pakketreis verminderd met de kostenbesparingen en inkomsten uit alternatief gebruik van de reisdiensten.

### **11.2**

De reiziger heeft echter, indien zich op de plaats van bestemming onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis of die aanzienlijke gevolgen hebben voor het passagiersvervoer van de reizigers naar de plaats van bestemming, het recht de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding op te zeggen. In geval van opzegging van de pakketreisovereenkomst op grond van dit artikel heeft de reiziger recht op een volledige terugbetaling van alle voor de pakketreis betaalde bedragen, maar kan hij geen aanspraak maken op een bijkomende schadevergoeding.

### **11.3**

De organisator betaalt uiterlijk binnen veertien dagen alle bedragen terug die door of namens de reiziger zijn betaald, verminderd met de opzegvergoeding.

## **Artikel 12: Non-conformiteit tijdens de reis**

### **12.1**

De reiziger stelt de organisator zonder vertraging in kennis van een eventuele non-conformiteit die hij tijdens de uitvoering van een in de pakketreisovereenkomst opgenomen reisdienst heeft vastgesteld.

### **12.2**

Indien een van de reisdiensten niet conform de pakketreisovereenkomst wordt uitgevoerd, verhelpt de organisator aan die non-conformiteit, tenzij dat:



1° onmogelijk is, of

2° onevenredig hoge kosten met zich brengt, rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de desbetreffende reisdiensten.

Indien de organisator de non-conformiteit niet verhelpt, heeft de reiziger recht op een prijsvermindering of een schadevergoeding overeenkomstig artikel 15.

### **12.3**

Indien de organisator de non-conformiteit niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn verhelpt, heeft de reiziger de mogelijkheid dit zelf te doen en om terugbetaling van de nodige uitgaven te verzoeken. Het is niet nodig dat de reiziger een termijn bepaalt indien de organisator weigert de non-conformiteit te verhelpen, of indien een onmiddellijke oplossing is vereist.

### **12.4**

Indien een aanzienlijk deel van de reisdiensten niet kan worden verricht, biedt de organisator, zonder bijkomende kosten voor de reiziger, andere arrangementen aan van, indien mogelijk, gelijkwaardige of hogere kwaliteit.

Indien de andere voorgestelde arrangementen leiden tot een pakketreis van lagere kwaliteit, kent de organisator aan de reiziger een passende prijsvermindering toe.

De reiziger kan de andere voorgestelde arrangementen slechts afwijzen indien zij niet vergelijkbaar zijn met hetgeen in de pakketreisovereenkomst is afgesproken, of indien de toegekende prijsvermindering ontoereikend is.

### **12.5**

Indien de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator deze niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen en, in voorkomend geval, om een prijsvermindering en/of een schadevergoeding verzoeken. Indien de pakketreis passagiersvervoer omvat voorziet de organisator ook in repatriëring van de reiziger.

Indien er geen andere arrangementen kunnen worden voorgesteld of de reiziger de andere voorgestelde arrangementen verwerpt, heeft de reiziger, in voorkomend geval, ook zonder opzegging van de pakketreisovereenkomst, recht op prijsvermindering en/ of schadevergoeding.

### **12.6**

Indien er, als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, niet kan worden gezorgd voor de terugkeer van de reiziger zoals afgesproken in de pakketreisovereenkomst, draagt de organisator de kosten van de nodige accommodatie, voor ten hoogste drie overnachtingen per reiziger.

### **12.7**

De beperking van de kosten zoals bedoeld in 12.6 is niet van toepassing op personen met beperkte mobiliteit, op personen die hen begeleiden, op zwangere vrouwen, op alleenreizende minderjarigen en op personen die specifieke medische bijstand behoeven, mits de organisator ten minste 48 uur voor het begin van de pakketreis in kennis is gesteld van hun bijzondere behoeften.

### **12.8**

De organisator mag zich niet beroepen op onvermijdbare en buitengewone omstandigheden om aansprakelijkheid te beperken indien de betrokken vervoerder zich daarop krachtens het toepasselijke recht van de Unie niet kan beroepen.

### **12.9**

De reiziger kan berichten, verzoeken of klachten in verband met de uitvoering van de pakketreis rechtstreeks richten tot de doorverkoper bij wie hij de pakketreis heeft gekocht. De doorverkoper geeft deze berichten, verzoeken of klachten zonder vertraging aan de organisator door.



# Algemene Voorwaarden

10/03/2023

## **Artikel 13: Aansprakelijkheid van de reiziger**

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die de organisator en of doorverkoper, hun aangestelden en/of vertegenwoordigers door zijn fout oplopen, of wanneer hij zijn contractuele verplichtingen niet is nagekomen.

## **Artikel 14: Aansprakelijkheid van de organisator en de professioneel**

### **14.1**

De organisator is aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door de organisator of door andere reisdienstverleners worden verricht.

### **14.2**

Ingeval de organisator buiten de Europese Economische Ruimte is gevestigd gelden voor de doorverkoper die in een lidstaat is gevestigd de verplichtingen voor organisatoren, tenzij de doorverkoper bewijst dat de organisator aan de door de wet van 21 november 2017 voorgeschreven voorwaarden voldoet.

## **Artikel 15: Prijsvermindering en schadevergoeding**

### **15.1**

De reiziger heeft recht op een passende prijsvermindering voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit van de verleende diensten, tenzij de organisator bewijst dat de non-conformiteit aan de reiziger te wijten is.

### **15.2**

De reiziger heeft recht op passende schadevergoeding van de organisator voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit. De schadevergoeding wordt zonder vertraging uitbetaald.

### **15.3**

De reiziger heeft geen recht op schadevergoeding, indien de organisator aantoont dat de non-conformiteit te wijten is aan:

1° de reiziger;

2° een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken, en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen, of

3° onvermijdbare en buitengewone omstandigheden.

## **Artikel 16: Verplichting tot bijstand**

### **16.1**

De organisator biedt zonder vertraging passende bijstand aan de reiziger die in moeilijkheden verkeert, in het bijzonder door:

1° nuttige informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand;

2° de reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van andere reisarrangementen.

### **16.2**

Indien de moeilijkheden het gevolg zijn van opzet of nalatigheid van de reiziger, kan de organisator voor deze bijstand een vergoeding vragen. Die vergoeding bedraagt in geen geval meer dan de werkelijke kosten gedragen door de organisator.



## **Artikel 17: Klachtenregeling**

### **17.1**

Indien de reiziger een klacht heeft vóór de afreis moet hij deze zo snel mogelijk op een bewijskrachtige manier melden bij de organisator of de doorverkoper.

### **17.2**

Klachten tijdens de uitvoering van de pakketreisovereenkomst moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bewijskrachtige manier, melden aan de organisator of doorverkoper, zodat naar een oplossing kan worden gezocht.

### **17.3**

Werd een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet hij na het einde van de reisovereenkomst zonder vertraging bij de organisator of de doorverkoper een klacht indienen op een bewijskrachtige manier.

## **Artikel 18: Verzoeningsprocedure**

### **18.1**

Ingeval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.

### **18.2**

Mislukt deze poging tot minnelijke regeling, dan kan elk van de betrokken partijen aan de vzw Geschillencommissie Reizen vragen om een verzoeningsprocedure op te starten. Alle partijen dienen ermee in te stemmen.

### **18.3**

Hiertoe zal het secretariaat aan de partijen een verzoeningsreglement en een "overeenkomst tot verzoening" bezorgen.

### **18.4**

Overeenkomstig de in het reglement beschreven procedure, zal een onpartijdige verzoener daarna contact opnemen met de partijen teneinde een billijke verzoening tussen de partijen na te streven.

### **18.5**

Het eventueel bereikte akkoord zal in een bindende schriftelijke overeenkomst vastgelegd worden.

## **Artikel 19: Arbitrage of rechtbank**

### **19.1**

Wordt geen verzoeningsprocedure ingesteld of mislukt deze, dan kan de eisende partij desgewenst een arbitrageprocedure instellen voor de Geschillencommissie Reizen of een procedure aanhangig maken voor de rechtbank.

### **19.2**

De reiziger kan nooit verplicht worden de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden, noch als eisende noch als verwerende partij.

### **19.3**

De organisator of doorverkoper die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag méér dan € 1.250 bedraagt. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief of e-mail met ontvangstbewijs waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf € 1.251 werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen





## 19.4

Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement, en kan slechts worden opgestart na het indienen van een klacht bij de onderneming zelf en wel zodra vaststaat dat het geschil niet minnelijk kon geregeld worden of zodra 4 maanden zijn verstreken na het (voorzien) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil). Geschillen m.b.t. lichamelijke letsels kunnen enkel door de rechtbanken beslecht worden.

## 19.5

Het paritair samengesteld arbitraal college doet, overeenkomstig het geschillenreglement, op een bindende en definitieve wijze uitspraak over het reisgeschil. Hiertegen is geen beroep mogelijk.

### **Secretariaat van de Geschillencommissie Reizen:**

Telefoon: 02 277 62 15 of 02 277 61 80 (9u tot 12u); Fax: 02 277 91 00

City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel - E-mail: reisgeschillen@clv-gr.be

## Standaardinformatieformulier

De combinatie van reisdiensten die u wordt aangeboden, is een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302, omgezet door de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

Bijgevolg kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden. Nordic Info BV is ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de volledige pakketreis.

Nordic Info BV beschikt ook over de wettelijke verplichte bescherming om u terug te betalen en, indien het vervoer is inbegrepen in de pakketreis, te repatriëren ingeval zij insolvent wordt.

### **Basisrechten krachtens Richtlijn (EU) 2015/2302**

- Voordat hij de pakketreisovereenkomst sluit, zal de reiziger alle essentiële informatie over de pakketreis ontvangen.
- De aansprakelijkheid voor de goede uitvoering van alle reisdiensten die in de overeenkomst zijn opgenomen, berust altijd bij ten minste één professioneel.
- De reiziger krijgt een noodtelefoonnummer of gegevens inzake een contactpunt via welk hij contact kan opnemen met de organisator.
- De reiziger kan de pakketreis, met inachtneming van een redelijke termijn en eventueel tegen de betaling van extra kosten, aan een andere persoon overdragen
- De prijs van de pakketreis kan alleen worden verhoogd indien specifieke kosten toenemen (bijvoorbeeld brandstofprijzen), indien zulks uitdrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen, en in elk geval niet later dan twintig dagen vóór het begin van de pakketreis. Indien de prijsverhoging hoger is dan 8% van de prijs van de pakketreis kan de reiziger de overeenkomst opzeggen. Indien de organisator zich het recht op een prijsverhoging voorbehoudt, heeft de reiziger recht op een prijsvermindering wanneer de relevante kosten zouden afnemen.
- Ingeval een van de essentiële elementen van de pakketreis, met uitzondering van de prijs, aanzienlijk wordt gewijzigd, kan de reiziger de overeenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen en krijgt hij een volledige terugbetaling. Indien de professioneel die voor de pakketreis verantwoordelijk is, de pakketreis vóór het begin van de pakketreis annuleert, heeft de reiziger recht op terugbetaling en, indien passend, op een schadevergoeding.



# Algemene Voorwaarden

10/03/2023

- De reiziger kan de overeenkomst in uitzonderlijke omstandigheden zonder betaling van een opzegvergoeding vóór het begin van de pakketreis opzeggen, bijvoorbeeld wanneer er op de plaats van bestemming ernstige veiligheidsproblemen zijn die waarschijnlijk gevolgen zullen hebben voor zijn pakketreis.
- Daarnaast kan de reiziger de overeenkomst te allen tijde vóór het begin van de pakketreis opzeggen tegen betaling van een passende en gerechtvaardigde opzegvergoeding.
- Indien na het begin van de pakketreis aanzienlijke elementen van de pakketreis niet zoals afgesproken kunnen worden geleverd, moet een geschikt alternatief arrangement aan de reiziger worden aangeboden, zonder extra kosten. Indien de diensten niet worden uitgevoerd volgens de overeenkomst en dit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator dit probleem niet heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen.
- In geval van reisdiensten die niet uitgevoerd zijn of niet goed uitgevoerd zijn heeft de reiziger ook recht op een prijsvermindering en/of schadevergoeding.
- De organisator is verplicht reizigers die in moeilijkheden verkeren, bijstand te verlenen.
- Indien de organisator of de doorverkoper insolvent wordt, zullen de betaalde bedragen worden teruggestort. Indien de insolventie van de organisator of, indien van toepassing, de doorverkoper na het begin van de pakketreis intreedt en het vervoer in de reis of de vakantie inbegrepen is, wordt er voor repatriëring van de reiziger gezorgd. Nordic Info BV heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij het Garantiefonds Reizen. Wanneer diensten door de insolventie van Nordic Info BV niet worden verleend, kunnen reizigers met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit contact opnemen (Metrologielaan 8, 1130 Brussel, België, info@gfg.be, +32-(0)2/240.68.00).

Richtlijn (EU) 2015/2302, als omgezet door de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten

[http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi\\_loi/change\\_lg.pl? language=nl&la=N&cn=2017112104&table\\_name=wet](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2017112104&table_name=wet)



## Bijzondere reisvoorwaarden Nordic Info BV

Onderstaande bijzondere reisvoorwaarden maken integraal deel uit van de pakketreisovereenkomst afgesloten tussen de reiziger en Nordic Info BV en zijn van toepassing op alle reizen geboekt vanaf 01/07/2018.

### Artikel 1: Prijzen

1. De overeengekomen prijs in de pakketreisovereenkomst is – behoudens kennelijke materiële vergissing - vast en alle verplichte diensten zijn inbegrepen, behalve deze die, ingevolge lokale reglementeringen, enkel ter plaatse door de reiziger in contanten kunnen betaald worden.
2. De prijzen zijn steeds per persoon, tenzij anders vermeld.
3. Niet-inbegrepen zijn: kosten voor reispas, visum, inentingen, verzekeringen, alle persoonlijke uitgaven, fooien en uitstappen die niet uitdrukkelijk als inbegrepen aangeduid zijn.
4. Prijzen die telefonisch door Nordic Info BV worden gegeven, zijn steeds onder voorbehoud. Enkel schriftelijke prijsbevestigingen zijn geldig.
5. De prijzen zijn berekend op basis van de tarieven en wisselkoersen voor het verblijf en de andere diensten in het buitenland die op datum van reservatie gelden; op de tarieven voor het vervoer die op datum van reservatie bekend zijn. Indien een herziening nodig is, wordt deze evenredig toegepast op het onderdeel van de reis, dat aan herziening onderhevig is.
6. Prijsverhogingen: zie art. 5 van de Algemene Voorwaarden van de Geschillencommissie
7. Voor onze rechtstreekse chartervluchten tijdens het winterseizoen (**afreizen 01/11/22 tm 30/04/23**) naar Evenes, Kittilä, Kiruna, Bergen en Rovaniemi hebben wij de mogelijkheid om een prijsaanpassing door te voeren. De prijs voor het vervoer per vliegtuig naar één van deze bestemmingen werd berekend aan de hand van een **'referentie brandstofprijs' van € 650/ton**. Per overschrijding van de 'geactualiseerde brandstofprijs' met een volle schijf van € 20 boven € 747/ton (d.w.z. eenmaal bij € 767/ton, nogmaals bij € 787/ton, enz.), wordt de reissom op de saldoafrekening netto verhoogd met een bedrag van € 2.4 per persoon per traject. Per daling van de 'geactualiseerde brandstofprijs' met een volle schijf van € 20 onder € 565/ton (d.w.z. eenmaal bij € 545/ton, nogmaals bij € 525/ton, enz.), wordt hetzelfde bedrag netto in mindering gebracht van de reissom op de saldfactuur.  
De geactualiseerde brandstofprijs is de gemiddelde brandstofprijs van de 3e maand voorafgaand aan de maand van afreis, berekend aan de gemiddelde wisselkoers van die 3e maand voorafgaand aan de maand van afreis. Bij een boeking in de maand van afreis zelf of in de voorgaande maand, wordt de reissom evenwel bepaald aan de hand van de meest recente bekendgemaakte geactualiseerde brandstofprijs. Afhankelijk van het precieze ogenblik van boeking, is dit de gemiddelde brandstofprijs van de maand of de 2e maand voorafgaand aan de maand van afreis.

Voor onze rechtstreekse chartervlucht tijdens het zomerseizoen (**afreizen 01/05/23 tm 30/09/23**) naar Evenes hebben wij de mogelijkheid om een prijsaanpassing door te voeren. De prijs voor het vervoer per vliegtuig naar deze bestemming werd berekend aan de hand van een **'referentie brandstofprijs' van € 1.000/ton**. Per overschrijding van de 'geactualiseerde brandstofprijs' met een volle schijf van € 20 boven € 1.050/ton (d.w.z. eenmaal bij € 1.070/ton, nogmaals bij € 1.090/ton, enz.), wordt de reissom op de saldoafrekening netto verhoogd met een bedrag van € 2.4 per persoon per traject. Per daling van de 'geactualiseerde brandstofprijs' met een volle schijf van € 20 onder € 950/ton (d.w.z. eenmaal bij € 930/ton, nogmaals bij € 910/ton, enz.), wordt hetzelfde bedrag netto in mindering gebracht van de reissom op de saldfactuur.



# Bijzondere Voorwaarden

10/03/2023

Voor onze rechtstreekse chartervluchten tijdens het **winterseizoen (afreizen 01/11/23 tm 30/04/24)** naar Evenes, Kittilä, Kiruna, Bergen en Rovaniemi hebben wij de mogelijkheid om een prijsaanpassing door te voeren. De prijs voor het vervoer per vliegtuig naar één van deze bestemmingen werd berekend aan de hand van een **'referentie brandstofprijs' van € 1.000/ton**. Per overschrijding van de 'geactualiseerde brandstofprijs' met een volle schijf van € 20 boven € 1.050/ton (d.w.z. eenmaal bij € 1.070/ton, nogmaals bij € 1.090/ton, enz.), wordt de reissom op de saldoafrekening netto verhoogd met een bedrag van € 2.4 per persoon per traject. Per daling van de 'geactualiseerde brandstofprijs' met een volle schijf van € 20 onder € 950/ton (d.w.z. eenmaal bij € 930/ton, nogmaals bij € 910/ton, enz.), wordt hetzelfde bedrag netto in mindering gebracht van de reissom op de saldofactuur.

De geactualiseerde brandstofprijs is de gemiddelde brandstofprijs van de 3e maand voorafgaand aan de maand van afreis, berekend aan de gemiddelde wisselkoers van die 3e maand voorafgaand aan de maand van afreis. Bij een boeking in de maand van afreis zelf of in de voorgaande maand, wordt de reissom evenwel bepaald aan de hand van de meest recente bekendgemaakte geactualiseerde brandstofprijs. Afhankelijk van het precieze ogenblik van boeking, is dit de gemiddelde brandstofprijs van de maand of de 2e maand voorafgaand aan de maand van afreis.

Het tarief (Jet Fuel station in Airport Belgium) dat gehanteerd wordt als brandstofprijs is terug te vinden op <https://jet-a1-fuel.com/price/belgium>

Voor onze expeditiereizen met Albatros Expedities naar Spitsbergen, Groenland, IJsland en Antartica (afreizen van 01/09/22 tm 31/10/2024) hebben wij dezelfde mogelijkheid om bovenstaande prijsaanpassing te doen. Per volle schijf van € 20 (stijging of daling) wordt de prijs van de reis verhoogd of verlaagd met € 15. Voor de afreizen tm 31/01/2024 is de referentie brandstofprijs aan de welke de verkoopprijzen initieel berekend zijn €650/ton. Voor de afreizen vanaf 01/02/2024 is de referentie brandstofprijs aan de welke de verkoopprijzen berekend zijn €1.000/ton

## Artikel 2: Formaliteiten

1. De reiziger dient kennis te nemen van de informatie inzake de te vervullen formaliteiten die hem in de brochure, op de website, via een offerte of door de reisbemiddelaar/doorverkoper worden medegedeeld. Hij/zij dient in het bezit te zijn van geldige (niet vervallen) identiteitspapieren voor de gereserveerde reis. De internationale reispas dient geldig te zijn tot minimum 6 maanden na de voorziene terugkeer. Hij/zij dient tevens in te staan voor het eventueel bekomen van de nodige visa. Reizigers van niet-Belgische nationaliteit dienen spontaan hun nationaliteit mee te delen. Reizigers met een andere nationaliteit winnen best informatie in bij de respectievelijke ambassades. Voor eventuele complicaties wijst Nordic Info BV alle verantwoordelijkheid af.
2. Kinderen dienen over een identiteitskaart met foto te beschikken. Kinderen die niet door hun ouders vergezeld worden, dienen documenten voor te leggen, waarop de ouders hun toestemming verlenen om alleen te reizen en waarbij de datum van aankomst en van vertrek uit het betrokken land vermeld is, evenals het adres waar zij hun vakantie doorbrengen en hun adres in België.
3. Bij niet-naleving van de wettelijke voorschriften van het betrokken land is de daaruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.
4. De reiziger dient in te staan voor eventuele inentingen. Gezien de organisator geen medische bevoegdheid heeft, dient de reiziger de verstrekte informatie te evalueren met een bevoegde arts.
5. Huisdieren kunnen op reis meegenomen worden mits rekening te houden met de specifieke richtlijnen die door de organisator worden verstrekt. Zij moeten in elk geval in regel zijn met de vaccinatievoorschriften. De



# Bijzondere Voorwaarden

10/03/2023

organisator aanvaardt echter geen enkele verantwoordelijkheid bij eventuele schade noch voor moeilijkheden die voortspruiten uit het meenemen van huisdieren.

6. Vanaf 35 dagen voor afreis: wanneer het land van bestemming een bewijs van inenting tegen corona zou vragen, is dit geen reden om gratis te annuleren.

### **Artikel 3: Bagage**

Bij verlies of beschadiging van bagage moet de reiziger bij de afdeling verloren bagage van de luchthaven een property irregularity report invullen. Zonder dit document is het onmogelijk om eventueel een vergoeding te bekomen van de externe partij. Bij transport per autocar dient een attest aan de begeleidend medewerker gevraagd te worden. Bij transport per ferry dient een attest aan de betrokken ferry-maatschappij aangevraagd te worden.

### **Artikel 4: Uurregelingen**

De vermelde uurregelingen zijn indicatief. De reiziger dient in alle omstandigheden er rekening mee te houden dat deze zowel voor als tijdens de reis gewijzigd kunnen worden. De vluchten en -routes zijn, zoals eveneens op je boekingsbevestiging wordt aangegeven, te allen tijde onder voorbehoud en onderhevig aan wijzigingen. Deze regel geldt ook na ontvangst van de vliegtickets of de reisdocumenten. Dergelijke wijzigingen geven geen recht op terugbetaling of prijswijziging.



## Artikel 5: Inschrijven, annuleren en wijzigen

1. Wie andere deelnemers inschrijft is aansprakelijk voor het nakomen van de Algemene en Bijzondere Voorwaarden door de door hem ingeschreven personen
2. De annuleringskosten zijn variabel volgens het tijdstip van annulering. De juiste datum van de annulering wordt bepaald door de datum van ontvangst door de organisator. Indien de annulering of wijziging wordt doorgestuurd op een zaterdag, zondag of feestdag is zij tegenover de organisator slechts tegenstelbaar op de eerstvolgende werkdag. De annulering van een gereserveerde reis is pas rechtsgeldig indien Nordic Info BV hiervan een schriftelijke bevestiging heeft ontvangen. Volgende annuleringskosten zijn van toepassing indien de annulering wordt uitgevoerd op vraag de reiziger. Bij de toepassing van de percentages bedraagt de minimumvergoeding € 50 per persoon.
  - 2a. Annulering van een zomerreis (afreizen tussen 15/04 en 01/11) bestaande uit minstens 1 vakantiehuis, blokhut of appartement: tot 90 dagen voor de afreis: het voorschot; minder dan 90 dagen voor de afreis of bij niet-aanmelding: 100% van de reissom. Annuleringen na 1 juni van het jaar waarin de reis plaatsvindt: 100% van de reissom.
  - 2b. Annulering van een winterreis (afreizen tussen 02/11 en 14/04) of zomerreis (andere dan vermeldt in 2a of 2c) of een klassieke zeereis met Hurtigruten langs de Noorse kust: tot 90 dagen voor de afreis: het voorschot; van 89 tot 45 dagen voor de afreis: 50% van de reissom; minder dan 45 dagen voor de afreis of bij niet-aanmelding: 100% van de reissom.
  - 2c. Annulering van een reis met Hurtigruten – Explorer Voyage ([www.explore.be](http://www.explore.be)): tot 150 dagen voor afreis: het voorschot; van 149 tot 90 dagen voor afreis: 30% van de reissom; van 89 tot 45 dagen voor afreis: 50% van de reissom; minder dan 45 dagen voor afreis of bij niet-aanmelding: 100% van de reissom.
  - 2d. Ferrytickets, vliegtuigtickets (al dan niet als onderdeel van een pakket): annuleringskost steeds 100% daar deze bij bevestiging door de klant onmiddellijk geboekt worden bij de luchtvaartmaatschappij omeen vaste prijs te kunnen garanderen. Indien in jouw reis het ferryticket berekend is op basis van het “economy-ticket dient dit ook bij reservatie volledig betaald te worden en is dit niet meer annuleerbaar en zijn er steeds 100% kosten bij annulering of wijziging. Excursies, toegangstickets van musea, trein- en bustickets steeds 100% annuleringskosten. Deze kosten komen bovenop de in 2a-2b-2c vermelde kosten
3. Wijzigingen aan een geboekte reis worden aanvaard mits betaling van een wijzigingskost. Kleine wijzigingen (bijv. nummerplaat, schrijffout in de naam, bijbestellen van excursie, ...) tot 45 dagen voor afreis: € 35 per dossier, mogelijks vermeerderd met de wijzigingskost die volgens de verkoopsvoorwaarden van de leveranciers aangerekend wordt. Vanaf 44 dagen voor afreis gelden de annuleringsvoorwaarden. Wijzigingen van ferry- en vliegtuigtickets worden uitgevoerd in de mate dat dit aanvaard wordt door de ferry- en luchtvaartmaatschappij. Indien deze geen wijzigingen toestaan, kan Nordic Info BV niet aansprakelijk gesteld worden en betaalt de reiziger de volledige prijs van het nieuwe ticket. Bij een wijziging van naam, verblijfsaccommodatie, het transportmiddel of de reisperiode gelden de annuleringsvoorwaarden.
4. De premies van de annuleringsverzekering zijn niet terug betaalbaar
5. Voor groepsreizen kunnen afwijkende annuleringsvoorwaarden gelden. Is dat het geval, dan vind je deze aangepaste voorwaarden vermeld bij de reis zelf op onze website. Staat daar niets vermeld dan gelden de normale annuleringsvoorwaarden. Neem je deel aan of organiseer je een op maat gemaakte groepsreis of incentive en wens je deze te annuleren? Dan gelden de voorwaarden gecommuniceerd door de Travel Designer bij boeking.
6. De reiziger erkent naar behoren te zijn ingelicht over de uitzonderlijke omstandigheden die zijn veroorzaakt door de coronaviruscrisis en die van invloed kunnen zijn op zijn reis, en over de situatie van de pandemie op zijn reisbestemming. Hij heeft ook kennis genomen van de actuele reisadviezen van de FOD Buitenlandse Zaken (<https://diplomatie.belgium.be/nl>). De reiziger verklaart dan ook volledig op de hoogte te zijn van de



# Bijzondere Voorwaarden

10/03/2023

eventuele risico's en bevestigt voldoende geïnformeerd te zijn door de reisorganisatie.

## **Artikel 6: Bijzondere voorwaarden voor winterreizen (afreizen tussen 11/'22 en 04/'23)**

1. We hanteren een voorschot van 30% van de totale reissom en de afgesloten verzekeringen dienen volledig betaald te worden.
2. Het saldo dient 6 weken voor afreis betaald te worden.
3. Gelden er reisrestricties (maar ten vroegste 15 dagen voor vertrek) omwille van Covid-19 voor jouw bestemming op het moment dat je afreis gepland is, krijg je de volledige terugbetaling van de betaalde reissommen. Onder reisrestricties begrijpen we dat:
  - je afreist naar een gebied dat buitenlandse reizigers (enkel van toepassing voor reizigers die beschikken over een geldig EU Digital Covid Certificate) een quarantaineplicht oplegt van minimum 2 dagen bij aankomst. Het beschikken over een geldig EU Digital Covid Certificate behoort 100% tot de verantwoordelijkheid van de reizigers en indien de reiziger hier niet over beschikt is het niet de verantwoordelijkheid van Nordic BV. Kinderen onder 12 jaar dienen niet te beschikken over een EU Digital Covid Certificate maar indien je bestemming dit toch vereist mag je ook kosteloos annuleren.
  - je afreist naar een gebied dat inwoners uit België of Nederland niet toelaat
4. Indien je reis om bovenstaande reisrestricties (artikel 8.3) niet kan doorgaan, betaalt Nordic binnen de 15 dagen de volledig betaalde reissom terug met uitzondering van de annulatieverzekerspremie
5. Deze voorwaarden zijn niet van toepassing op een klassieke zeereis met Hurtigruten of een exploratiereis met Hurtigruten – Explorer Voyage ([www.explore.be](http://www.explore.be))

## **Artikel 7: Bijzondere voorwaarden voor zomerreizen 2022 en 2023 (afreizen tussen 15/04 en 31/10)**

1. We hanteren een voorschot van 30% van de totale reissom en de afgesloten verzekeringen dienen volledig betaald te worden.
2. Het saldo dient 6 weken voor afreis betaald te worden.
3. Gelden er reisrestricties (maar ten vroegste 15 dagen voor vertrek) omwille van Covid-19 voor jouw bestemming op het moment dat je afreis gepland is, krijg je de volledige terugbetaling van de betaalde reissommen. Onder reisrestricties begrijpen we dat:
  - je afreist naar een gebied dat buitenlandse reizigers (enkel van toepassing voor reizigers die beschikken over een geldig EU Digital Covid Certificate) een quarantaineplicht oplegt van minimum 2 dagen bij aankomst. Het beschikken over een geldig EU Digital Covid Certificate behoort 100% tot de verantwoordelijkheid van de reizigers en indien de reiziger hier niet over beschikt is het niet de verantwoordelijkheid van Nordic BV. Kinderen onder 12 jaar dienen niet te beschikken over een EU Digital Covid Certificate maar indien je bestemming dit toch vereist mag je ook kosteloos annuleren.
  - je afreist naar een gebied dat inwoners uit België of Nederland niet toelaat
4. Indien je reis om bovenstaande reisrestricties (artikel 8.3) niet kan doorgaan, betaalt Nordic binnen de 15 dagen de volledig betaalde reissom terug met uitzondering van de annulatieverzekerspremie

## **Artikel 8: Betalen van je reis**

1. De betaling van je voorschot en saldo dient te gebeuren voor de opgegeven vervaldag die vermeld staat op je bevestiging (bestelbon) of factuur. Opgelet: betalen met American Express is niet mogelijk.
2. Elke factuur/bestelbon waartegen binnen de 3 dagen na de ontvangst geen aangetekend protestschrijven wordt ontvangen, wordt als definitief aanvaard beschouwd.
3. Alle facturen/bestelbonnen zijn contant betaalbaar, uiterlijk tegen de op de factuur/bestelbon vermelde





# Bijzondere Voorwaarden

10/03/2023

vervaldatum. Het toezenden van de factuur/bestelbon geldt als aanmaning tot betaling.

4. In geval van niet-betaling op de vervaldag zal van rechtswege en zonder voorafgaande aanmaning een verwijlinterest van 12% per jaar verschuldigd zijn.

Daarenboven zal het bedrag van de factuur van rechtswege en zonder voorafgaande aanmaning vermeerderd worden met een forfaitaire en onherleidbare vergoeding van 15% ten titel van forfaitaire schadevergoeding, met een minimum van € 50.

5. Bij niet-tijdige betaling van het saldo heeft de organisator, na een ingebrekestelling lastens de inschrijver, het recht de pakketreisovereenkomst te verbreken en de contractuele annuleringsvoorwaarden toe te passen.

6. Bij niet-tijdige betaling van het voorschot heeft de organisator, na een ingebrekestelling lastens de inschrijver, het recht de pakketreisovereenkomst te verbreken en de contractuele annuleringsvoorwaarden toe te passen.

7. Voor online boekingen gelden identiek dezelfde voorwaarden

## Artikel 9: Klachtenregeling

1. De reiziger dient, op een bewijskrachtige wijze, de organisator onverwijld op de hoogte te brengen van iedere non- conformiteit die hij ervaart tijdens de uitvoering van de pakketreis-overeenkomst. Eventuele klachten dienen echter ten laatste 14 dagen na de reis schriftelijk overgemaakt te worden aan Nordic Info BV.

2. De tegenwaarde van niet-verkregen diensten wordt alleen terugbetaald mits het indienen van een geschreven attest uitgaande van de betrokken dienstverlener en waarin duidelijk vermeld wordt welke diensten de reiziger niet ontvangen heeft.

3. Voor eventuele geschillen die niet via de Geschillencommissie Reizen opgelost kunnen worden, zijn alleen de Nederlandstalige rechtbank van eerste aanleg te Brussel en het vreedegerecht te Meise bevoegd.

## Artikel 10: Aanbod

Het aanbod/de informatie in onze brochures, newsletters, op onze website en sociale media zijn te goeder trouw opgemaakt op basis van gegevens die op dat moment beschikbaar waren.

## Artikel 11: Herroepingsrecht

Jouw herroepingsrecht uitoefenen bij een aankoop op afstand (bv. via internet) kan tot 14 kalenderdagen. Voor het online boeken van reizen geldt dit herroepingsrecht niet. Voor meer informatie hieromtrent, verwijzen wij naar de website van FOD Economie: Uw herroepingsrecht uitoefenen bij een aankoop op afstand (bv. via internet) | FOD Economie (fgov.be).

## Artikel 12: Reisorganisator of Doorverkoper

Nordic opereert voor het merendeel van de reizen dat we met Nordic aanbieden als reisorganisator. Voor de reizen IJsland-Groenland (ism Knack) en Groenland in 2024 is Albatros Expeditions de reisorganisator en treedt Nordic op als doorverkoper.

## Algemene Informatie Nordic Info BV

### Hotels & accommodatie

Wanneer de genoemde hotels niet meer beschikbaar zijn, zullen alternatieven voorgesteld worden, de route





# Bijzondere Voorwaarden

10/03/2023

zelf zal niet of minimaal wijzigen. Bij prijswijziging wordt dit eerst aan de klant voorgelegd. Onze prijzen zijn niet geldig tijdens beurzen en congressen.

## Triple kamers

Hou er rekening mee dat in het Hoge Noorden een triple kamer nagenoeg altijd een dubbel kamer met een extra bed inhoudt. We weten uit ervaring dat 3 volwassen personen in 1 kamer soms krap is. Wens je voldoende ruimte in je kamer, dan raden we 3 samenreizende personen een dubbel + single kamer aan.

## Aandacht voor details

We hechten veel belang aan milieu, hygiëne, veiligheid en welzijn. Bij twijfelachtige weersomstandigheden gaan onze partners in Scandinavië elk risico uit de weg en wordt er soms noodgedwongen een excursie geannuleerd.

## Schade aan gehuurd materiaal

Kosten ten gevolge van schade of afbraak aan gehuurde materialen van onze partners kunnen op de klant verhaald worden.

## Belangrijke nota voor alle vliegtuigtickets

De reizen worden meestal aangeboden inclusief vluchten. Bij boeking wordt meteen nagekeken of de vermelde prijsklasse nog beschikbaar is. Indien niet meer beschikbaar, kan er enkel gereisd worden mits betaling van een supplement. Conform de voorwaarden van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij, moeten tickets al dan niet direct uitgeschreven worden. Indien wel, dien je de tickets meteen volledig te betalen bij reservatie. Een eventuele verhoging van de luchthaventaks en/of een brandstoftoeslag na reservatie zal automatisch aangerekend worden.

## Huurwagen algemeen

Bij het ophalen van de wagen (= het vermelde wagenmerk/-type of een evenwaardig alternatief) wordt een contract opgemaakt tussen de klant en de verhuurmaatschappij en dien je een geldige kredietkaart, je identiteitskaart en een rijbewijs dat minstens 1 jaar oud is voor te leggen.

Indien je een auto huurt via Nordic, raden wij steeds aan dat de bestuurder beschikt over een elektronisch rijbewijs. Op sommige bestemmingen wordt enkel dit rijbewijs nog aanvaard.

De kredietkaart dient als garantie en zal gebruikt worden voor de betaling van afgesloten bijkomende verzekeringen, voor het gebruik van GPS, tolwegen... Zonder geldige kredietkaart op naam van de chauffeur kan je de huurwagen niet ontvangen.

Een prepaid kaart of een kaart zonder reliëf is niet geldig! Onze prijzen zijn berekend voor het ophalen ("pick up") en het inleveren ("drop off") van de wagen op de luchthaven tijdens de kantooruren tenzij anders vermeld. Indien de locatie van het ophalen en het inleveren verschillend is, moet hiervoor een supplement, afhankelijk van de afstand, betaald worden. Bij laattijdige inlevering van de wagen wordt een extra dagprijs aangerekend. Als er grensoverschrijdend gehuurd wordt, dien je dit zeker te melden bij het ophalen van de wagen.

Soms dient hiervoor ter plaatse een extra kost betaald te worden.

\*Bij het binnenrijden van Stockholm en Oslo en op bepaalde wegen/tunnels/bruggen dient een tol betaald te worden. De huurwagens zijn hiervoor uitgerust met een automatisch betalingssysteem waarvan de afrekening gebeurt via je kredietkaart. Voor het gebruik van dit betalingssysteem dien je ter plaatse een extra kost te betalen.



# Bijzondere Voorwaarden

10/03/2023

De minimumleeftijd van de chauffeur is 19-25 jaar, afhankelijk van het wagentype en de bestemming. Chauffeurs jonger dan 25 jaar dienen ter plaatse meestal een toeslag te betalen.

Bij ongeval/diefstal is er een bedrag 'eigen risico' dat afhankelijk is van het wagentype en de bestemming. Op de meeste locaties kan je bij het ophalen van de wagen een Super CDW afsluiten waardoor je dit bedrag aanzienlijk kan verlagen. Dit is meestal niet van toepassing voor chauffeurs jonger dan 25 jaar.

## **Specifiek voor IJsland en aanvullend op vorig artikel Huurwagen algemeen**

\* De ringweg rondom IJsland, route 1 (= Hringvegurinn) genoemd en ca. 1300 km lang, is geasfalteerd en van half mei

t.e.m. oktober berijdbaar met een standaard personenwagen zonder 4x4 aandrijving. Zodra u de ringweg verlaat, en tijdens de winter, is het aangeraden een 4x4-wagen te gebruiken.

De F-wegen/ hooglandroutes zijn open vanaf half juni tot half september en ALLEEN toegankelijk voor terreinwagens (zie: [www.road.is](http://www.road.is)).

\* Enkel volgende kredietkaarten worden aanvaard: Visa, Euro- en Mastercard. Tanken kan meestal alleen per creditcard, in het hoogland zijn er geen benzinestations. In onze routeboeken staan de exacte locatie van benzinestations en voedingswinkels vermeld.

\* Bij ongeval/diefstal is er steeds een bedrag 'eigen risico' dat afhankelijk is van het wagentype. U kunt bij het ophalen van de wagen een Super CDW afsluiten waardoor u dit bedrag aanzienlijk kan verlagen of zelfs helemaal terugbrengen tot € 0. U kunt ter plaatse eveneens bijkomende verzekeringen afsluiten voor schade aan de voorruit en de lichten, schade opgelopen door zand en as,...

Bij de meeste van onze vermelde huurwagens is reeds een extra verzekering inbegrepen die het 'eigen risico' reduceert, zie rubriek 'inbegrepen' bij ieder programma.

Het bedrag 'eigen risico' wordt echter in geen geval verminderd bij schade opgelopen bij het doorkruisen van rivieren en bij het rijden buiten piste, aan banden of de onderkant van de wagen.

Dit geldt eveneens bij schade opgelopen aan een standaardwagen bij het rijden op gemarkeerde F-wegen.

\* De reiziger sluit een rechtstreekse overeenkomst met de verhuurder van de wagens, zonder dat Nordic aansprakelijk kan zijn voor enige schade ingevolge deze overeenkomst.

## Specifieke reisinfo IJsland

De prijzen werden berekend op de IJslandse taks op accommodatie van 11%.

Icelandair vliegt gedurende het hele jaar meermaals per week vanuit Brussel naar IJsland. Op andere dagen kan je vertrekken/terugkeren van/naar Amsterdam of Parijs. De vluchten kunnen onderling gecombineerd worden.

### Ferryreizen

De prijzen van de ferry worden berekend op basis van het 'flex' autopakket dat aangeboden wordt door de ferrymaatschappijen. Indien dit niet meer beschikbaar is bij boeking, kan de prijs wijzigen.

## Munten

Onze verkoopprijzen zijn gebaseerd op volgende wisselkoersen:

<i>Voor boekingen gemaakt tussen 15 mei 2020 en 20 juni 2022</i>	<i>Voor boekingen gemaakt tussen 20/06/2022 en 20/02/2023</i>	<i>Voor boekingen gemaakt vanaf 21/02/2023</i>
1 EUR =	1 EUR =	1 EUR =
10 NOK	10,50 NOK	10,50 NOK
10 SEK	11,00 SEK	11,00 SEK
7,25 DKK	7,50 DKK	7,50 DKK
140 ISK	140,00 ISK	155,00 ISK
	0,85 GBP	0,85 GBP

## Taksen hotels

Opgelet: we hebben de prijzen in onze brochure en op onze website berekend volgens de op dat moment geldende taksen.

Op datum van 01/09/21 werden onderstaande taksen gehanteerd op hotelovernachtingen:

- IJsland: 11%
- Noorwegen: 12%
- Zweden: 12%
- Finland: 10%

In geval een van de respectievelijke overheden zou beslissen deze taks te verhogen, zijn we genooddaakt deze verhoging in dezelfde verhouding door te rekenen.

## Vóór boeking

Zorg dat je vóór het boeken van een reis je ervan bewust bent dat Nordic Info BV geen risicovrije excursies of pakketreizen aanbiedt langs platbelopen paden. Het betreft vaak expedities in landen die zeer extreme seizoenen kennen en die daarom altijd avontuurlijk zijn.

Wij maken bewust gebruik van het woord "expedities" om enkele van onze ervaringen te benoemen. Dit is een bewuste keuze, aangezien een expeditie vaak een ontdekkings- en/of onderzoeksreis is die naar vreemde en afgelegen gebieden leidt. Dit is dan ook geenszins te vergelijken met een klassieke pakketreis.

Je wil bij ons een reis boeken omdat wij een ervaren en kwaliteitsvolle reisorganisatie zijn. Je moet je echter ook realiseren dat voor het soort reizen dat wij aanbieden er ook enige ervaring wordt verwacht van de reizigers. Je moet je op voorhand bezinnen over je eigen capaciteiten, alsook de risico's van de expedities



# Bijzondere Voorwaarden

10/03/2023

afwegen.

Je dient ook te begrijpen dat deze ontdekkingsreizen naar afgelegen gebieden met eigen risico's komen, aangezien ze soms plaatsvinden in extreme omstandigheden. Zelfs de meest ervaren Scandinavië-, IJsland- en Antarctica-kenners kunnen nog verrast worden door de extreme omstandigheden die eigen zijn aan de regio's. Nordic Info BV kan dan ook niet aansprakelijk gesteld worden voor de gevolgen van deze onvoorziene gebeurtenissen en omstandigheden (o.a. lawines, sneeuwstormen etc.).

## Aansprakelijkheid

1. Nordic Info BV is niet aansprakelijk voor kosten voortvloeiend uit vertragingen in het transport ten gevolge van weersomstandigheden, defecten, stakingen, oorlog, wijzigingen van dienstregeling, of transportmiddel.
2. Deze tekst werd opgemaakt volgens gegevens die ons bekend zijn tot zes maanden voor de verschijning ervan. Indien zich wijzigingen voordoen in exploitatie, faciliteiten en diensten van de aangeboden producten zullen deze onmiddellijk na kennisname door de reisorganisator aan de reisbemiddelaar of klant worden meegedeeld.
3. Nordic Info BV is niet aansprakelijk voor overlijden of schade aan de persoon van één van haar reizigers.
4. Voor zover Nordic Info BV niet zelf de in het reiscontract begrepen diensten verleent, beperkt zij haar aansprakelijkheid voor stoffelijke schade en de vergoeding van de derving van het reisgenot

## Verzekerd op reis met "Allianz Assistance"

Er is geen enkele reisverzekering inbegrepen in de totale reissom. Dankzij onze goede samenwerking met de verzekeringsmaatschappij Allianz Assistance kunnen we een voordelige verzekeringspolis voor annulering en/of bijstand aanbieden. Informeer je over de kost van deze verzekering bij boeking en we helpen je meteen verder.

- Annuleringsverzekering Allianz Assistance: Bij annulering voor aanvang van de reis vergoedt de verzekeringsmaatschappij afhankelijk van de gekozen polis tot 100% van de annuleringskosten. De poliskosten worden niet terugbetaald en blijven ten koste van de klant. Max. dekking van € 10.000 per persoon. Terugbetaling van de annuleringskosten gebeurt enkel indien aan de polisvoorwaarden wordt voldaan en de schriftelijke aangifte gebeurt binnen 7 dagen. Op eenvoudig verzoek sturen wij je graag alle voorwaarden en kostprijs van deze polis. Je kan ook alle informatie en voorwaarden terugvinden op onze website, <https://www.nordic.be/verzekeringen/>
- Reisbijstandsverzekering: je kan eveneens een bijstandsverzekering afsluiten. Op eenvoudig verzoek sturen wij je graag alle voorwaarden en kostprijs van deze polis. Je kan ook alle informatie en voorwaarden terugvinden op onze website, <https://www.nordic.be/verzekeringen/>
- OPGELET: Voor de individuele annuleringsverzekering en alle reisbijstandsverzekeringen geldt een minimumbedrag van € 25 per polis.